

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Инженерный институт



подписано электронно-цифровой подписью

### Программа дисциплины

Самооценка деятельности организации в области качества Б1.В.ДВ.2

Направление подготовки: 27.03.02 - Управление качеством

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: академический бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Хафизов И.И.

**Рецензент(ы):**

Садыков З.Б.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Хамидуллина Г. Р.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Инженерного института:

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 86814915

Казань

2015

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) заместитель директора по образовательной деятельности Хафизов И.И. Инженерный институт КФУ , khafizov@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Целью дисциплины "Самооценка деятельности организации в области качества" является изучить основы самооценки деятельности организации, принципы менеджмента качества, инструменты эффективного управления организацией.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.2 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 27.03.02 Управление качеством и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.ДВ2 "Дисциплины по выбору" основной образовательной программы 221400.62 Управление качеством и относится к вариативной части. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	способностью владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
ОК-10 (общекультурные компетенции)	способностью анализировать социально значимые проблемы и процессы
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК-9 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач
ПК-15 (профессиональные компетенции)	способностью выявлять и проводить оценку производительных и непроизводительных затрат
ПК-17 (профессиональные компетенции)	способностью корректно формулировать задачи своей деятельности, устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач, анализировать, диагностировать причины появления проблем
ПК-3 (профессиональные компетенции)	способностью идентифицировать основные процессы и участвовать в разработке их рабочих моделей

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- теоретические основы обеспечения качества и управления качеством продукции и технологических процессов;

- основы технологии и организации производства, необходимые для квалифицированного решения возникающих задач;
- основные тенденции в области совершенствования средств и методов управления качеством;
- методологические основы менеджмента, природу и состав функций менеджмента;
- современные подходы к организации эффективного маркетинга.

2. должен уметь:

- использовать технологии проектирования моделей данных на различных уровнях: концептуальном, логическом и физическом;
- вести планирование

3. должен владеть:

- способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
- способностью работать с компьютером как средством управления информацией

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
- способностью работать с компьютером как средством управления информацией
- участвовать в работах по сертификации систем управления качеством

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Понятие самооценки деятельности организации в области качества	4	1	2	1	0	дискуссия

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Элементы СК по стандартам ISO-9000. Характеристика основных элементов. Матрица соотношения элементов СК.	4	2	2	1	0	домашнее задание
3.	Тема 3. Контроль, испытания и оценка качества продукции	4	3	2	1	0	домашнее задание
4.	Тема 4. Процессы общего руководства качеством в СМК.	4	4	2	1	0	домашнее задание
5.	Тема 5. Процессы ресурсного обеспечения в составе СМК	4	5	2	2	0	дискуссия
6.	Тема 6. Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции	4	6	2	2	0	домашнее задание
7.	Тема 7. Создание систем менеджмента качества	4	7	2	2	0	домашнее задание
8.	Тема 8. Документация СМК	4	8	1	2	0	дискуссия
9.	Тема 9. Жизненный цикл продукции.	4	9	1	2	0	домашнее задание
10.	Тема 10. Аудиторские проверки в организациях. Основные понятия, цели и результаты.	4	10	1	2	0	письменная работа
11.	Тема 11. Требования, предъявляемые к аудиторским фирмам.	4	11	1	2	0	реферат
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	экзамен
	Итого			18	18	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Понятие самооценки деятельности организации в области качества

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Самооценка деятельности организации в области качества

###### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Примеры деятельности организации в области качества

## **Тема 2. Элементы СК по стандартам ISO-9000. Характеристика основных элементов.**

### **Матрица соотношения элементов СК.**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. Элементы СК по стандартам ISO-9000. 2. Характеристика основных элементов. 3. Матрица соотношения элементов СК.

#### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Примеры для матрицы соотношения элементов СК в организации.

## **Тема 3. Контроль, испытания и оценка качества продукции**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. Контроль, испытания и оценка качества продукции

#### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Примеры контроля, испытания и оценки качества продукции на предприятии

## **Тема 4. Процессы общего руководства качеством в СМК.**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. Процессы общего руководства качеством в СМК.

#### **практическое занятие (1 часа(ов)):**

Примеры процесса общего руководства качеством в СМК

## **Тема 5. Процессы ресурсного обеспечения в составе СМК**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. Процессы ресурсного обеспечения в составе СМК

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Примеры видов ресурс для обеспечения деятельности организации

## **Тема 6. Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Отличие и сходства между требованиями к системам менеджмента качества и требованиями к продукции.

## **Тема 7. Создание систем менеджмента качества**

#### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

1. Понятие системы менеджмента качества. 2. Процесс создания системы менеджмента качества.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Примеры создания системы менеджмента качества

## **Тема 8. Документация СМК**

#### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

1. Документация СМК. 2. Основные виды документации СМК.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Документация СМК в организации

## **Тема 9. Жизненный цикл продукции.**

#### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

1. Понятие жизненного цикла продукции. 2. Основные процессы жизненного цикла продукции.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

Связь жизненного цикла продукции с циклом Джурана: сходства и различия

## **Тема 10. Аудиторские проверки в организациях. Основные понятия, цели и результаты.**

#### **лекционное занятие (1 часа(ов)):**

1. Понятие аудиторской проверки. 2. Основные цели аудиторских проверок. 3. Результаты аудиторских проверок в организациях.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Влияние аудиторских проверок на деятельность организаций.

**Тема 11. Требования, предъявляемые к аудиторским фирмам.**

**лекционное занятие (1 часа(ов)):**

1. Личные качества аудитора. 2. Профессиональные качества аудитора.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Основные требования, предъявляемые к аудиторским фирмам.

### 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Понятие самооценки деятельности организации в области качества	4	1	подготовка к дискуссии	6	дискуссия
2.	Тема 2. Элементы СК по стандартам ISO-9000. Характеристика основных элементов. Матрица соотношения элементов СК.	4	2	подготовка домашнего задания	6	домашнее задание
3.	Тема 3. Контроль, испытания и оценка качества продукции	4	3	подготовка домашнего задания	6	домашнее задание
4.	Тема 4. Процессы общего руководства качеством в СМК.	4	4	подготовка домашнего задания	6	домашнее задание
5.	Тема 5. Процессы ресурсного обеспечения в составе СМК	4	5	подготовка к дискуссии	6	дискуссия
6.	Тема 6. Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции	4	6	подготовка домашнего задания	6	домашнее задание
7.	Тема 7. Создание систем менеджмента качества	4	7			
8.	Тема 8. Документация СМК	4	8			
9.	Тема 9. Жизненный цикл продукции.	4	9			

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
10.	Тема 10. Аудиторские проверки в организациях. Основные понятия, цели и результаты.	4	10			
11.	Тема 11. Требования, предъявляемые к аудиторским фирмам.	4	11			
	Итого				36	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Выступления студентов с докладами по заданному материалу;

Подготовка и защита рефератов

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Понятие самооценки деятельности организации в области качества

дискуссия , примерные вопросы:

1. Самооценка деятельности организации в области качества 2. Примеры деятельности организации в области качества

### Тема 2. Элементы СК по стандартам ISO-9000. Характеристика основных элементов. Матрица соотношения элементов СК.

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Элементы СК по стандартам ISO-9000. 2. Характеристика основных элементов. 3. Матрица соотношения элементов СК.

### Тема 3. Контроль, испытания и оценка качества продукции

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Контроль качества продукции. 2. Испытания качества продукции. 3. Оценка качества продукции.

### Тема 4. Процессы общего руководства качеством в СМК.

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Руководство качеством в СМК. 2. Процессы общего руководства качеством в СМК.

### Тема 5. Процессы ресурсного обеспечения в составе СМК

дискуссия , примерные вопросы:

1. Понятие ресурсного обеспечения в организации. 2. Процессы ресурсного обеспечения в составе СМК.

### Тема 6. Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции

домашнее задание , примерные вопросы:

1. Требования к системе менеджмента качества. 2. Требования к продукции.

### Тема 7. Создание систем менеджмента качества

### Тема 8. Документация СМК

### Тема 9. Жизненный цикл продукции.

### Тема 10. Аудиторские проверки в организациях. Основные понятия, цели и результаты.

### Тема 11. Требования, предъявляемые к аудиторским фирмам.

## Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2011.
2. Документация СМК.
3. Документированные процедуры.
4. Документ.
5. TQM, как основа интегрированной системой управления организацией.
6. TQM всеобщий менеджмент качества.
7. Основные принципы TQM.
8. Система менеджмента качества.
9. Принцип Деминга (PDCA).
10. 14 принципов Деминга.
11. Управление, основанное на фактах и данных.
12. Ориентация на сотрудников, их вовлечение и мотивация.
13. От функциональной организации работы, к работе, ориентированной на процесс.
14. Пример организационной структуры организации.
15. Служба качества.
16. Уполномоченный по качеству.
17. Мотивы внедрения СМК.
18. Программа разработки внедрения и сертификации СМК на соответствующие требования ГОСТ Р ИСО 9001-2011

### 7.1. Основная литература:

Управление качеством: резервы и механизмы, Герасимов, Борис Иванович; Сизикин, Александр Юрьевич; Герасимова, Елена Борисовна, 2014г.

1. Берновский Ю. Н. Стандарты и качество продукции: Учебно-практическое пособие / Ю.Н. Берновский. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-838-0, 300 экз. Стандартизация, метрология, сертификация  
<http://znanium.com/bookread.php?book=441366>

### 7.2. Дополнительная литература:

Влияние эколого-экономических факторов на качество жизни населения, Кундакян, Р. М., 2007г.

1. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 176 с. // <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=229103>
2. Методы менеджмента качества. Методология организац. проектир. инженер. составляющей системы менеджмента качества / П.С. Серенков. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 491 с. // <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=225022>

### 7.3. Интернет-ресурсы:

Дистанционный консалтинг - <http://www.dist-cons.ru/>

Санкт-Петербургский Государственный Политехнический Университет - <http://www.unilib.neva.ru/>

Справочник - <http://www.standartizac.ru/>

Универсальный учебник: только актуальные материалы - <http://kursach.com/>

Центр дистанционного образования - <http://edu.dvgups.ru/>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Самооценка деятельности организации в области качества" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебные и методические пособия.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по специальности: 27.03.02 "Управление качеством" и специализации не предусмотрено .

Автор(ы):

Хафизов И.И. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Садыков З.Б. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.